

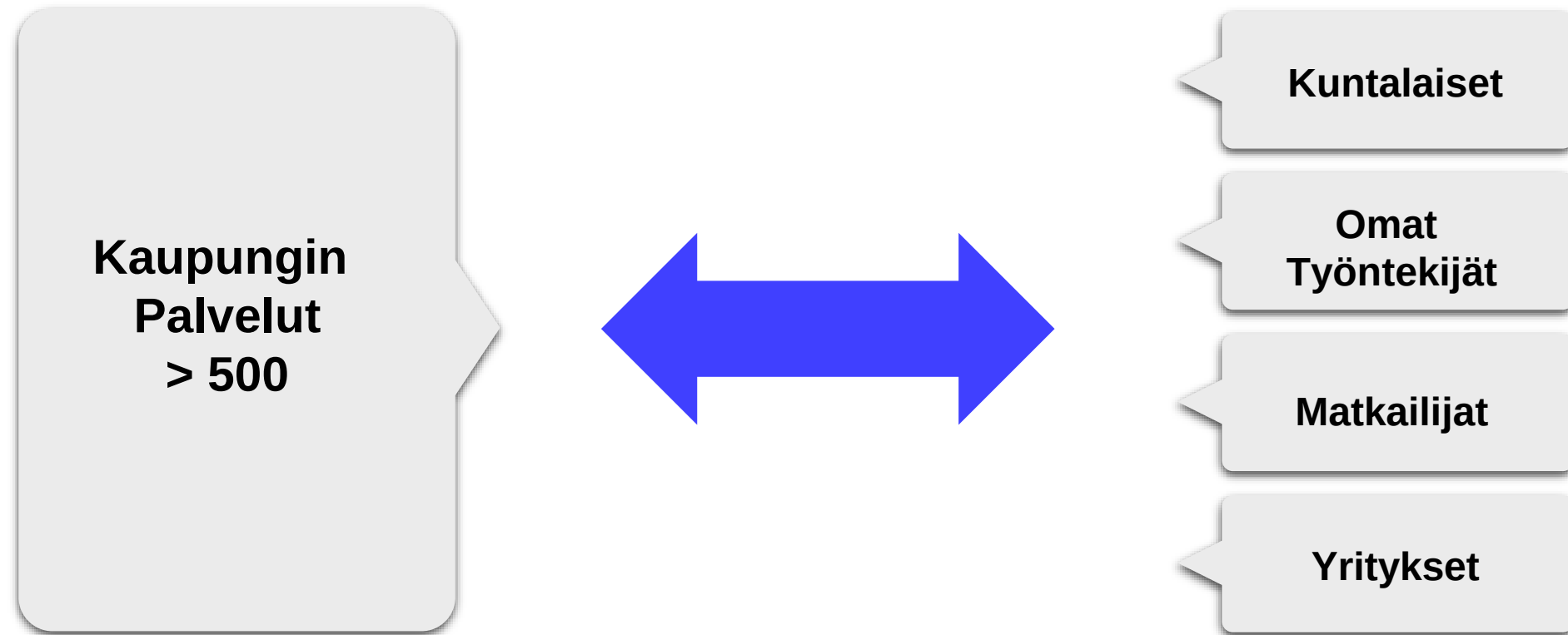


**Maailman toimivin ja parhaiten
digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki**
Mikko Rusama, Helsingin Kaupungin Digitalisaatiojohtaja
4.6.2019

Toimiva arki



Kuka on asiakas ja mikä on hänen tarpeensa ja elämäntilanteensa?



”Olemme matkalla kohti palvelutarvetta
ennakoivaa yhteiskuntaa, joka pystyy
vastaamaan entistä paremmin ja tehokkaammin
jokaisen kansalaisen tarpeeseen ja
elämäntilanteeseen”

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja • Ministeriö • 41/2017 Suomen tekoälyaika

**Verottaja tekee
henkilökohtaisen
veroehdotuksen.**

Kaupunki tekee...

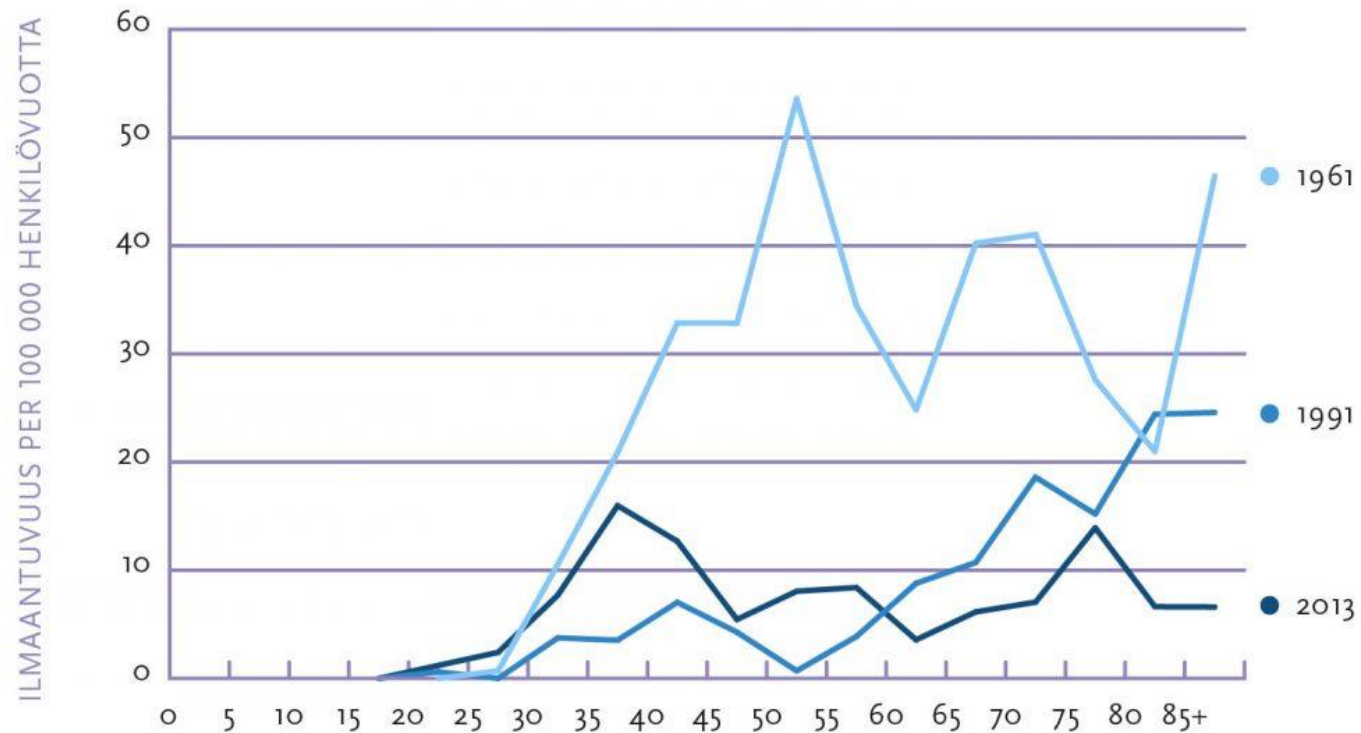
Hei, lapsenne Elsa Rusaman (syntynyt 10/2011) on aika aloittaa koulu ensi syksynä. Olemme varanneet Elsale koulupaikan erinomaisesta Lauttasaaren koulusta (Myllykalliontie 3, Helsinki), joka on lähinnä kotianne. Koulu alkaa 5.8.2018. Hyväksy tämä ehdotus vastaamalla tähän viestiin Kyllä tai Ei. T. Helsingin Kaupungin Kasvatus ja Opetus, lisätietoja numerosta p. 123 2455

HS 15.3.2019

Pieni osa suomalaisista tuottaa valtaosan sote-menoista, mutta heitä ei osata tunnistaa etukäteen

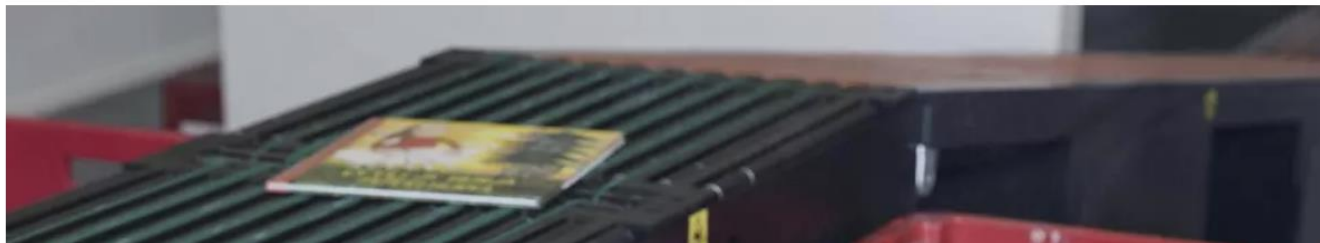
”Näiden ihmisten tunnistaminen ennakolta ja hoitaminen hyvin olisi järkevää valtion talouden kannalta”

Kohdunkaulan syövän seulonnan ansiosta vältetään yli 250 syöpäkuolemaa



Liki miljoonan maksanut tekoäly aloitti Helsingin kirjastoissa keskiviikkona ja se mullistaa lopulta lähes kaiken

Muutamassa vuodessa uusi järjestelmä alkaa vaikuttaa kirjojen tarjontaan eri puolilla kaupunkia, mutta aluksi sen olemassaolon huomaa kaikkien kirjastojen varauksista.



Luetuimmat

JUURI NYT

PÄIVÄ

VIKKO

1. Tällainen on uusi lautasmalli, joka voisi pelastaa meidät ja maapallon – näin

Digitalisaatio-ohjelman tavoitellut hyödyt

Kaupunkilaiset

- Tietoa ja palveluita tarjotaan proaktiivisesti ja henkilökohtaisemmin, usein ilman lomakkeiden täyttää.
- Saavutettavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut ja itsepalvelukanavat 24/7
- Mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen

Työntekijöillä

- Paremmat työkalut
- Toimiva verkko
- Datan avulla toimintaa voidaan kohdentaa sinne missä palvelutarve on suurin
- Turhauttavia manuaalisia tehtäviä on automatisoitu, enemmän aikaa ihmisten kohtaamiseen

Johdolla

- Paremmat päätökset reaaliaikaisen tilannekuvan avulla
- Päätösten vaikutuksia ja eri ratkaisuvaihtoehtoja voidaan simuloida

Yritykset ja yhteisöt

- Uusien palveluiden ja liiketoiminnan kehittäminen kaupungin tarjoamien rajapintojen ja avoimen datan päälle
- Saumattomampi osa kaupungin palvelutuotantoa.
- Toimivat itsepalvelukanavat.

Matkailijat

- Löytävät helpommin kaupungin palvelut, myös virtuaalisesti

- Asiakaslähtöisempi ja ketterämpi toimintakulttuuri mahdollistaa nopeamman reagoinnin muutokseen
 - Enemmän yhteisiä tavoitteita ja parempi fokus. Vähemmän päällekkäistä tekemistä.

Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma: Palvelutarvetta ennakoiva kaupunki

Miksi?	Mitä?	Kenelle?	Miten?					
Kaupunkistrategia	Strategiset tavoitteet	Vaikutus eri asiakasryhmille	Kehittämisen kulmakivet		Kärkihankkeet			
Maailman toimivin ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki	Asiakasnäkökulma	Kaupunkilaiset saavat halutessaan palvelua proaktiivisesti ja henkilökohtaisemmin, usein ilman lomakkeiden täyttöä. Digitaaliset palvelut ja niiden tuki ovat saatavilla 24/7. Työntekijöillä on enemmän aikaa ihmisten kohtaamiseen, koska rutiininomaiset tehtävät on automatisoitu. Toimintaa voidaan kohdentaa sinne missä on suurin palvelutarve. Johdolla on käytössään reaaliaikainen tilannekuva päätöksenteon tukena. Toiminnan vaikutuksia voidaan ennustaa datan avulla Yritykset ja yhteisöt ovat saumattomampi osa kaupungin palvelutuotantoa. Matkailijat löytävät helpommin kaupungin palvelut, myös virtuaalisesti	A	Digitaaliset kaupunkilaispalvelut	A1: Esiopetuspaikka proaktiivisesti A2: Proaktiivinen terveyshyötyarvio A3: Nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen A4: Tila- ja resurssivarauspalvelut ja Helsinki App A5: Digitaaliset osallistumispalvelut A6: Kaupunkilaisprofiili ja oma.helsinki A7: Alusta-arkkitehtuuri A8: Kanavastrategian ja domain-politiikka B1: Asiakaskokemuksen kehittämisen tuki B2: Kokeilukulttuurin edistäminen C1: Datastrategia C2: Datan ja tekoälyn eettiset periaatteet C3: Data- ja IoT-alustat ja tavoitearkkitehtuuri C4: Api-linjaukset ja hallinta C5: Analytiikka ja mittaaminen ja datan hyödyntäminen C6: Digitaalinen kaksonen C7: Robotisaation hyödyntäminen D1: Yksi turvallinen verkko ja infrastruktuuri D2: Modernit pilvipohjaiset toimistotyövälineet jokaiselle työntekijälle D3: Sovellusportfolion rationalisointi D4: Yhteinen palvelukanava työasematuella D5: Monikanavainen asiakastuki E1: Digitalisaatio-osasto E2: Digitaalinen johtoryhmä E3: Yhteiset infra- ja tukipalvelut keskitetysti E4: Muutostoisinto ja muutostoimintasuunnitelma E5: Kustannusseuranta ja raportointi			
			B	Asiakaslähtöinen ketterä kulttuuri				
			C	Data, tekoäly ja robotisaatio				
	Mahdollistajat		D	Digitaalinen perusta				
			E	Digitaalisten palveluiden johtamisjärjestelmän uudistaminen				
			Edellytykset: Henkilöstön osaamistason nostaminen, kulttuurin uudistuminen, uudet toimintatavat ja toimivat työkalut Päällekkäisen tekemisen karsiminen ja fokusointi.					
			Arvot: Asukas- ja käyttäjälähtöinen, avoin, osallistava ja läpinäkyvä					

Saavutettavuus on oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta

- Sisältö on kaikkien löydettävissä, saavutettavissa ja kaikkien ymmärtämässä muodossa.
- Tärkeää 1,5–2 miljoonalle ihmiselle
- Uusi direktiivi: julkisen sektorin verkkosivustojen ja sovellusten tulee täyttää saavutettavuuden edellytykset:
 - Uudet verkkosivustot (myös intra- ja extranet toteutukset) 23.9.2019 mennessä
 - Vanhat palvelut 23.9.2020 mennessä
 - Mobiilisovellukset 23.6.2021 mennessä
- Lain piiriin kuuluvissa digitaalisissa palveluissa on oltavilla saatavilla myös saavutettavuusseloste

Saavutettavuus

Nykytila

- Iso määrä Web-sivuja, palveluita ja some-kanavia (kanavastrategia työn alla)
- [Saavutettavuusopas](#)
- Saavutettavuuskoulutusta järjestetty
- Yhteistyötä Annanpura kanssa: Palvelukartta.fi ja hel.fi

Tavoitetila

- Saavutettavat hyvät palvelut
- Palvelua ja tietoa myös pyytämättä proaktiivisesti
- Asiakaslähtöisempi toimintakulttuuri

Toimenpiteitä

- Kanavastrategia
- Priorisoidaan palvelut > saavutettavuusseloste ja suunnitelma korjaustoimenpiteiksi
- Omistajuuden selkiyttäminen
- Hankintaprosessiin ja puitesopimukseen liite?
- Koulutus, integrointi kehitysprosessiin

Digineuvontaa yli 150 pisteessä Helsingissä

- Vuonna 2018 kaupungin 14 palvelukeskuksessa 3300 opastuskertaa.
- 33 kirjastossa digineuvontaan käytetään vuodessa yhteensä 68 000 tuntia.
- Jokaisessa 10 asukastalossa on oma työllistetty digineuvoja
- Digitukea saa myös kaupungin 80 nuorisotilassa
- Työväenopistolla n. 9000 tuntia digiopetusta
- Kaupungin digineuvoja on yhteensä noin 100 ja Enter ry:n vapaaehtoisia noin 180
- Kaupunginkanslian digituen projektiryhmä koordinoi
- Digineuvonta.hel.fi



Digitasa-arvo

- Jokaisella on sekä mahdollisuus että riittävät tiedot ja taidot käyttää erilaisia digitaalisia palveluja.
- Digitaidot vaikuttavat esimerkiksi urakehitykseen, itsensä kehittämiseen ja mahdollisuuteen osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun tai vaikkapa seurata omaa terveyttä.
- Automaatio vapauttaa aikaa niiden palvelemiseen, jotka eivät itse voi digitaalisia palveluita käyttää



Kuinka vaikutamme motivaatioon?

Kiitos!

Mikko Rusama
Helsingin kaupungin digitalisaatiojohtaja
Chief Digital Officer @ City of Helsinki
mikko.rusama@hel.fi

Twitter: @mikkohr
Blog: <https://cdofromhel.fi>

